

FACER – FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

LENIEL JOSÉ BARBOSA



**SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL NAS MICRO E
PEQUENAS EMPRESAS**

RUBIATABA – GO.

2009

FACER – FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

LENIEL JOSÉ BARBOSA



**SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL NAS MICRO E
PEQUENAS EMPRESAS**

Monografia apresentada a Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba FACER como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Administração de Empresas sob a orientação do Prof. Francinaldo Soares de Paula.

*30057
Soares*

Tombo nº	16.052
Classif.:	
Ex.:	01
Origem:	
Data:	13/02/2010

RUBIATABA – GO.

2009

FOLHA DE APROVAÇÃO

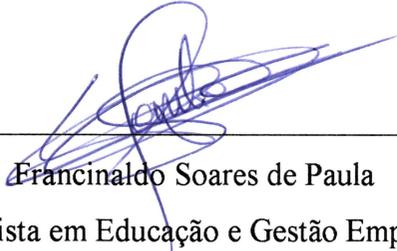
LENIEL JOSÉ BARBOSA

**SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL NAS MICRO E PEQUENAS
EMPRESAS**

COMISSÃO JULGADORA

**MONOGRAFIA PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE GRADUADO PELA FACULDADE
DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA**

Orientador



Francinaldo Soares de Paula

Especialista em Educação e Gestão Empresarial

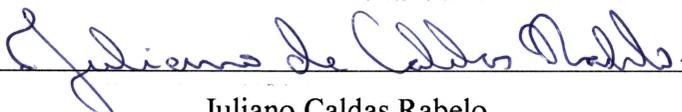
2º Examinador



Marcos de Moraes Sousa

Mestre em Agronegócios

3º Examinador



Juliano Caldas Rabelo

Bacharel em Administração e Especialista em Educação

Rubiataba-Go, 12 de dezembro de 2009.

Dedico este trabalho de conclusão da graduação primeiramente a Deus, pela saúde, fé e perseverança que tem me dado, pois sem Ele, nada seria possível. A minha mãe, irmãos, familiares e amigos que de muitas formas me ajudaram e incentivaram para que fosse possível a concretização deste trabalho.

AGRADECIMENTOS

A Deus que me proporcionou a graça de chegar ao fim desta longa jornada, pois sem sua bênção nada podemos fazer.

Ao Professor Francinaldo Soares de Paula que me acompanhou na elaboração deste trabalho, incentivando-me a dedicar a este estudo.

Aos demais professores que, com competência, souberam conquistar nossos corações, com sua maneira ímpar de nos ouvir e nos direcionar aos novos conhecimentos profissionais.

À FACER que procurou os melhores profissionais para estarem trabalhando nesta Instituição de Ensino, e por ter uma visão de formação mais humanizadora e crítica frente às realidades de nossa sociedade.

RESUMO

Este trabalho objetiva contribuir com reflexões a cerca da necessidade de informações para auxiliar no gerenciamento de uma Micro Empresa, de forma a contribuir para o seu crescimento diante dos concorrentes. Os itens aqui apresentados não são conclusivos ao contrário, pretendem despertar interesse para o desenvolvimento de um estudo mais profundo sobre o tema. Para tanto foram realizados estudos na empresa W J L Comércio de Produtos Alimentícios LTDA através de pesquisas, alguns dos conceitos e ferramentas que podem contribuir para que uma Micro e Pequena Empresa possa ser mais eficiente e ágil na gerencia de suas informações. Mostra os conceitos de Micro e Pequenas Empresas, analisando seus fatores para gerenciamento de sucesso, enfatizando a necessidade de planejamento estratégico e desempenho financeiro. Traz os conceitos básicos de sistema, informação e sistema de informação gerencial. Demonstra-se a importância e necessidade de informações no processo decisório de uma empresa, o uso da tecnologia da informação como ferramenta de apoio a gestão empresarial e a importância da utilização de sistemas computadorizados na gerencia de uma Micro e Pequena Empresa. O objetivo dessa pesquisa é analisar os principais problemas de gestão da empresa, estudar as necessidades de informações dos gestores, objetivando desenvolver um sistema de informação gerencial para auxiliar no processo decisório da empresa. Para melhorar e tornar mais ágil todo seu processo de planejamento e os processos operacionais.

Palavras-Chave: Micro e Pequena Empresa; Sistema de Informação Gerencial; Tecnologia da Informação.

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	8
2.	PROBLEMÁTICA	9
3.	OBJETIVOS.....	10
3.1	Objetivo Geral.....	10
3.2	Objetivos Específicos	10
4.	JUSTIFICATIVA	11
5.	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	12
5.1.	MICRO E PEQUENAS EMPRESAS.....	12
5.1.1	Conceito.....	12
5.1.2	Gestão de sucesso nas MPE's.....	12
5.1.3	Planejamento Estratégico	14
5.1.4	Desempenho Financeiro	15
5.2.	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	16
5.2.1	Conceito de Sistema	16
5.2.2	Conceito de Informação	16
5.2.3	Conceito de Sistema de Informação Gerencial.....	17
5.3.	SISTEMA DE INFORMAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	17
5.3.1	A informação no processo decisório de uma empresa	17
5.3.2	Informática ou Tecnologia da informação.....	18
5.3.3	Planejamento de Sistema de Informações e Tecnologia da Informação.....	19
5.3.4	A importância dos Sistemas de Informação e Tecnologia da Informação	20
6.	METODOLOGIA	23
6.1	Tipo de Pesquisa	23
6.2	Método da Pesquisa.....	23
6.3	Unidade Empírica.....	24
6.4	Coleta de Dados	24
6.5	Unidades de Observação	25
6.6	Amostra	25
6.7	Análise dos Dados.....	25
7.	RESULTADOS	26
7.1	Caracterização da empresa	26
7.2	Questionário.....	26
8.	CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES.....	29

9.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	31
10.	APÊNDICE E ANEXOS.....	33
10.1	Apêndice A.....	34
10.2	Apêndice B.....	35
10.3	Apêndice C.....	36
10.4	Apêndice D.....	37
10.5	Anexos.....	38

1. INTRODUÇÃO

As Micro e Pequenas Empresas são um dos principais pilares de sustentação da economia brasileira. Em termos estatísticos, esse seguimento empresarial representa 25% do PIB brasileiro, gera quatorze milhões de empregos (60% do emprego formal no país) e constitui 99% dos seis milhões de estabelecimentos formais existentes. As Micro e Pequenas Empresas respondem ainda por 99,8% das empresas que são criadas a cada ano segundo dados do SEBRAE (2007).

Apesar dos índices citados acima, muitas destas empresas têm realidades bem diferentes. Grande parte encontra-se mal estruturada e mal organizada, sem planejamento, podem até estar em um mercado promissor, porém devido a vários fatores que vão desde problemas organizacionais, financeiros, falta de incentivos e investimento e a ausência de profissionais capazes de fazer um bom trabalho. Isto faz com que estas pequenas organizações fechem as portas mais cedo, porém esses pontos negativos variam de empresa para empresa.

Dentro desse conjunto de micro e pequenas empresas, a W J L Comércio de Produtos Alimentícios LTDA, nascida no dia 19 de setembro de 2001, situada à Rua C Qd11 Lt12 N°03 na Vila São João em Crixás-GO, atuante no comércio varejista de secos e molhados e classificada por Micro Empresa de acordo com seu porte, também apresenta alguns problemas de gestão e organização, típicos de micro empresas, o que faz com que ela seja alvo de nossa pesquisa, visando solucionar seus problemas internos aplicando os conceitos de Administração.

2. PROBLEMÁTICA

Uma das tarefas mais importantes que as pessoas realizam no seu dia a dia é a tomada de decisões. A implantação de uma ferramenta que auxiliem os colaboradores de uma organização em suas decisões tem vital importância.

A W J L Comércio de Produtos Alimentícios LTDA trata-se de uma empresa familiar, localizada à Rua C Qd. 11 Lt. 12 N° 03, Vila São João, na cidade de Crixás, estado de Goiás, é uma Micro Empresa atuante no mercado desde 19 de setembro de 2001.

Mesmo como uma micro-empresa do interior goiano e explorando um bom ramo de negócio, a empresa acaba por muitas vezes passando por problemas de natureza financeira. Essas dificuldades ocorrem devido à ausência de planejamento e falta de gestão financeira.

A existência de um Sistema de Informação Gerencial é fundamental, pois, esta ferramenta permite que se tenha uma boa base de planejamento e de informações confiáveis, o próprio empresário pode se antecipar para solucionar ou minimizar problemas de ordem financeira que venham ocorrer na sua atividade.

Diante disso, consideram-se alguns dos seguintes pontos: esse novo sistema tem o objetivo de melhorar a empresa; problemas de adaptação dos usuários com o novo sistema devem ser bem trabalhados, a satisfação dos usuários é muito importante para que o novo sistema tenha funcionalidade.

Então se observa a necessidade de um estudo que defina o modelo de gestão da organização e que possibilite a criação e implantação de um sistema de informação gerencial utilizando recursos de tecnologia da informação, onde todas as informações da empresa poderão ser registradas no sistema, com o objetivo de servir a empresa como um todo e auxiliar os gestores nas tomadas de decisões.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo Geral

Realizar um estudo que defina o modelo de gestão da organização e que possibilite a criação e implantação de um sistema de informação gerencial simples, eficiente e de confiabilidade para auxiliar no processo decisório da organização.

3.2 Objetivos Específicos

- Identificar características estratégicas e modelos de gestão na organização;
- Verificar junto à empresa e seus colaboradores, quais as necessidades de informações;
- Analisar as necessidades de informações dos gestores para desenvolver um sistema de informação computadorizado simples e compatível com a realidade da empresa;
- Treinar os usuários que deverão operacionalizar o sistema;
- Disponibilizar com o Sistema um controle de fluxo de caixa, controle financeiro, controle de vendas, controle de estoques e relatórios gerenciais.

4. JUSTIFICATIVA

A W J L Comércio de Produtos Alimentícios LTDA mesmo explorando um bom ramo de negócio, a empresa acaba por muitas vezes passando por problemas de natureza financeira. Essas dificuldades com já mencionado ocorrem por falta de planejamento e gerenciamento. Os controles operacionais da empresa são feitos apenas em cadernos, agendas e planilhas sem critérios técnicos tornam-se apenas “anotações” que dá aos sócios/gestores uma falsa interpretação de que eles estão controlando tudo no seu negócio, o que não é verdade! No entanto, fica fácil observar a necessidade de definições estratégicas e a criação e implantação de um sistema, onde todas as informações da empresa poderão ser registradas no sistema, com o objetivo de servir a empresa como um todo e auxiliar os gestores nas tomadas de decisões.

Portanto, o presente, levanta a necessidade de uma pesquisa para o desenvolvimento de um Sistema de Informação Gerencial a ser implantado na W J L Comércio de Produtos Alimentícios LTDA, com o intuito de centralizar todas as informações da organização num banco de dados, para que sejam realizados o planejamento e controle das operações dentro da empresa.

Tudo isso irá facilitar o gerenciamento da empresa, eliminando os problemas apresentados e detectados. Pois o sistema irá disponibilizar informações de extrema importância para os sócios/gestores que poderão formular um planejamento estratégico, evitando assim que a empresa enfrente dificuldades e garantindo o sucesso da mesma.

5. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

5.1. MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

As Micro e Pequenas Empresas (MPE's) são empresas de um grupo especial regido pela Lei Geral que é o novo Estatuto Nacional das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte. Instituída pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, vem estabelecer normas gerais relativas ao tratamento diferenciado e favorecido a ser dispensado às Microempresas (ME) e às Empresas de Pequeno Porte (EPP) no âmbito dos poderes da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, nos termos dos artigos 146, 170 e 179 da Constituição Federal.

De acordo com a Lei as Micro Empresas são as que possuem um faturamento máximo, R\$ 240 mil/ano e as pequenas as que faturam entre R\$ 240.000,01 e R\$ 2,4 milhões/ano.

Um grande objetivo da Lei Geral das Micro e Pequenas Empresas é remover os obstáculos que impedem a constituição e funcionamento, diminuir custos de formalização das empresas e conseqüentemente aumentar a competitividade para estimular o empreendedorismo no país (Fonte: SEBRAE, 2009).

5.1.1 Conceito

A definição de Microempresa e de Empresa de Pequeno Porte quanto aos limites de receita bruta anual segue as mesmas diretrizes adotadas pela Lei do Simples Federal (Lei nº 9.317/96) que, foi revogada em 1º de julho de 2007:

Microempresa (ME): pessoa jurídica que aufera em cada ano-calendário, receita bruta igual ou inferior a R\$240.000,00 (duzentos e quarenta mil reais).

Empresas de Pequeno Porte (EPP): pessoa jurídica que aufera em cada ano-calendário, receita bruta superior a R\$240.000,00 (duzentos e quarenta mil reais) e igual ou inferior a R\$2.400.000,00 (dois milhões e quatrocentos mil reais) (Fonte: SEBRAE, 2009).

5.1.2 Gestão de sucesso nas MPE's

Os fatores críticos de sucesso da organização são elementos essenciais do negócio ou atividade, sem os quais a organização não tem ou terá resultado positivo. São as capacidades e

os recursos absolutamente necessários para a organização atuar e se constituem em pontos fortes da organização. Podem definir atividades de desempenho para a organização alcançar seus objetivos, completar sua missão, concluir sua visão e formalizar suas políticas.

Tais elementos essenciais da organização são atividades fundamentais ou partes críticas dos processos do negócio ou atividade que efetivamente necessitam ser muito bem elaboradas para que a organização alcance seus objetivos. Eles podem indicar e explicar variáveis peculiares que fazem a diferença entre a organização e seus concorrentes. É para onde a organização deve direcionar seus esforços e atenção.

Os empreendedores das MPE's devem conhecer os fatores mais importantes para o sucesso de seu negócio, precisam medir e avaliar o desempenho desses fatores, acumulando informações preciosas e necessárias para a seleção das estratégias no presente e no futuro, aumentando assim a possibilidade de sucesso, mesmo em mercados fortemente competitivos.

As informações e o conhecimento compõem recursos estratégicos essenciais para o sucesso de uma empresa. (...) O empresário deve ter claramente elucidados alguns conceitos para poder compartilhar, efetivamente, com os demais recursos humanos da sua empresa e, portanto, ter maiores possibilidades de mantê-la por um longo período, bastante competitiva. (Mañas 2002, p. 45)

Existem muitos fatores importantes para o sucesso como a localização, o gerenciamento, o relacionamento com os fornecedores, o conhecimento do mercado, a inovação tecnológica utilizada, canais de distribuição e logística, campanhas promocionais, a imagem com os clientes, fornecedores, colaboradores, acionistas e outros parceiros interessados.

No entanto, os empresários precisam identificar os principais fatores importantes para o sucesso de seu negócio, bem como identificar os pontos fortes e pontos fracos, as ameaças e oportunidades, valores, pessoas e conhecer bem o ambiente na qual está inserida, para formular estratégias de acordo com os objetivos da empresa.

As MPE's são grandes fontes geradoras de empregos e desenvolvimento econômico, tanto no Brasil como em vários outros países, mas também são as grandes vítimas das oscilações do mercado, diante de tal realidade o planejamento estratégico torna-se extremamente importante para o sucesso dessas empresas.

Pesquisas do SEBRAE nos mostram que metade das MPE's constituídas nos últimos anos encerra as atividades nos primeiros dois anos de vida. E quase 60% encerram as atividades nos quatro anos de vida do empreendimento. A falta de planejamento e gerenciamento por parte desses empreendedores são os grandes fatores que contribuem para o

fracasso dessas empresas, além de vários outros fatores externos, fatores internos e fatores relacionados ao perfil do empreendedor.

Segundo Dolabela (1999) a falta de recursos de informática contribui com 90% para o fechamento precoce das MPE's, observamos então que a falta de tecnologia da informação contribui com um alto índice para o fracasso. Mas o mais interessante é que quase 100% dessas MPE's possuem equipamentos de informática, porém não são utilizados como ferramenta de auxílio na gestão no negócio. A falta de conhecimento e qualificação dos gestores que quase sempre são familiares está diretamente ligada ao insucesso das MPE's, que podem utilizar os recursos de informática como ferramenta de apoio a decisão e a gestão, eliminando vários fatores internos que contribuem para o fracasso, como falta de gerenciamento no Fluxo de caixa, controle de estoque, controle financeiro, controle de vendas e outros.

A não utilização dos novos sistemas de informação como recursos para aprimoramento estratégico dos negócios, leva os tomadores de decisões muitas vezes, a administrar por impulsos ou baseado em tradicionalismo, o que na maioria das vezes leva a empresa ao fracasso. Os Sistemas de Informação Gerencial (SIG) surgiram como uma forma de manter os tomadores de decisões sempre com informações atualizadas e precisas, facilitando assim uma ampla visão integrada de todas as áreas de sua empresa.

5.1.3 Planejamento Estratégico

Porter (2004) define estratégia como sendo a criação de uma posição exclusiva e valiosa, envolvendo um diferente conjunto de atividades, e a criação de compatibilidade entre as atividades da empresa. Para a formulação da estratégia, é preciso perfeito entendimento e fornecimento de diversas respostas as perguntas que surgem no momento de se elaborar a estratégia empresarial.

A cada dia que passa, o fluxo de informações dentro de uma empresa se torna maior e mais complexo, exigindo cada vez mais um número maior de dados para auxiliar à tomada de decisões. E essa complexa malha organizacional exige uma demanda cada vez maior de profissionais que consigam ter uma visão ampla para formular estratégias de gestão empresarial.

A ausência de planejamento é comum nas MPE's, sendo que o planejamento estratégico determina a forma de ser da organização, desde a formulação da missão, visão,

valores, seus principais objetivos e as estratégias utilizadas para garantir o sucesso e consequentemente a sobrevivência da empresa.

Planejamento estratégico é o processo contínuo de, sistematicamente e com o maior conhecimento possível do futuro contido, tomar decisões atuais que envolvem riscos, organizar sistematicamente as atividades necessárias à execução dessas decisões e, através de uma retroalimentação organizada e sistemática, medir o resultado dessas decisões em confronto com as expectativas alimentadas (DRUCKER, 1998, p. 27).

É através dele que os gestores estabelecem os parâmetros diante de informações obtidas para a tomada de decisão, conduzindo a empresa a alcançar os objetivos traçados e antecipando-se às mudanças que ocorrem no mercado em que atuam.

5.1.4 Desempenho Financeiro

A gestão financeira é o grande problema nas MPE's, são grandes as dificuldades de gerenciar o caixa, contas a receber controle de estoque e contas a pagar. “A gestão do capital de giro – gestão do capital de curto prazo e dos recursos financeiros de curto prazo – é extremamente importante para as pequenas empresas” (LONGENECKER, *et al.*, 2007). As boas oportunidades de negócio podem ser irreparavelmente danificadas pela gestão ineficiente dos ativos e passivos de curto prazo.

Os empresários devem preocupar-se com a gestão financeira desde o início da empresa. Muitos empresários não prestam a devida atenção ao gerenciamento efetivo do capital porque existem outras questões em suas mentes. Desde que tenham mais dinheiro entrando na empresa do que saindo, muitos empresários colocam a gestão financeira em um segundo plano, e isso os deixa vulneráveis a diversos tipos de problemas relacionados ao fluxo de caixa.

O fluxo de caixa é a questão central do gerenciamento do capital de giro da empresa (fluxo de caixa, contas a pagar, contas a receber e estoques), pois o caixa é continuamente movimentado pela empresa. Um dos principais problemas de encerramento prematuro das MPE's é a falta de controle de fluxo de caixa. A maioria das MPE's que fecham as portas precocemente é lucrativa, apenas tiveram problemas financeiros e foram forçadas a fechar. “A quantidade de atenção que o gestor presta ao fluxo de caixa significa a diferença entre a vida e a morte da empresa” (LONGENECKER, *et al.*, 2007).

Os gerentes devem contar com informações mais exatas, significativas e adequadas se quiserem tomar uma boa decisão, pois, um sistema de contabilidade inadequado é um grande fator de fracasso nas MPE's. Administradores-proprietários de MPE's acreditam, algumas vezes, que precisam de menos informações financeiras por causa de seu envolvimento pessoal nas operações do dia a dia, mas estão apenas se enganando. Raramente os proprietários-administradores são especialistas para fazer essa contabilidade, embora todos precisassem saber o suficiente sobre o processo contábil, incluindo demonstrativos financeiros, para reconhecer quais métodos contábeis são melhores para seu negócio.

Um sistema de informação gerencial estrutura o fluxo de informações financeiras para fornecer um quadro completo das atividades financeiras da empresa. Os benefícios de usar um sistema de informação gerencial são tão numerosos e os custos são tão baixos que absolutamente não faz sentido fazer isso de outra forma.

5.2. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

5.2.1 Conceito de Sistema

Segundo Batista (2004, p. 22), “sistema” é à “Disposição das partes de um todo que, de maneira coordenada, formam a estrutura organizada, com a finalidade de executar uma ou mais atividades ou, ainda, um conjunto de eventos que repetem ciclicamente na realização de tarefas predefinidas.” Temos em vistas outra definição “Um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, forma um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função” (OLIVEIRA, 2002, P. 35).

5.2.2 Conceito de Informação

Segundo Oliveira (1992), define-se informação como o dado trabalhado que permite ao executivo tomar decisões, e dado como sendo qualquer elemento identificado em sua forma bruta que por si só não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação. Outro conceito apresentado por Stair (1998) define que dados são fatos em sua forma primária e informação é um conjunto de fatos organizados de tal forma que adquirem valor adicional além do fato em si.

5.2.3 Conceito de Sistema de Informação Gerencial

Conjunto de tecnologias que disponibilizam os meios necessários à operação do processo decisório em qualquer organização por meio do processamento dos dados disponíveis. É um sistema voltado para a coleta, armazenagem, recuperação e processamento de informações usadas ou desejadas por um ou mais executivos no desempenho de suas atividades. É o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas como ferramenta extremamente importante na estrutura decisória da empresa e proporcionam a sustentação administrativa para aperfeiçoar os resultados esperados. (BATISTA, 2004, p. 22)

Segundo Rezende (2008) os sistemas de informação gerenciais (SIG) também são chamados de sistemas gerenciais ou sistemas de apoio à gestão organizacional e são conhecidos por sua sigla em inglês MIS (Management Information Systems).

Com a utilização de um SIG a empresa fortalece seu plano de atuação, garante a geração de informações rápidas, precisas e principalmente úteis e conta com uma estruturação de gestão diferenciada.

Contemplam o processamento de grupos de dados das operações e transações operacionais, transformando-se em informações agrupadas para a gestão. Trabalham com os dados agrupados (ou sintetizados) das operações das funções organizacionais auxiliando a tomada de decisão do corpo gestor (nível médio ou gerencial) das unidades departamentais, em sinergia com as demais unidades. Resumindo, é todo e qualquer sistema que manipula informações agrupadas para contribuir para o corpo gestor da organização privada ou pública. (REZENDE, 2008, p.37)

5.3. SISTEMA DE INFORMAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

5.3.1 A informação no processo decisório de uma empresa

Para Batista (2004, p.20) existem dois elementos fundamentais para a tomada de decisões: os canais de informação e as redes de comunicação.

Os canais de informação dizem respeito aos pontos de localização (origem das informações) de suma importância para a obtenção das informações desejadas. As redes de comunicação são referentes à integração e à colaboração das informações existentes para disponibilizá-las a todos os pontos em que elas sejam necessárias. Os canais de informações

definem onde serão adquiridos os dados, e as redes de comunicação determinam como eles chegarão às mãos de quem realmente precisa deles.

É importante que a organização saiba definir o que é dado e informação, pois o sucesso ou o fracasso da empresa por vezes pode depender da aplicação correta desses elementos para solução de problemas na tomada de decisão. Por meio da informação os gestores conseguem identificar tanto as oportunidades quanto as ameaças que o ambiente oferece a empresa.

OLIVEIRA (2001, p. 36) conceitua dado como “qualquer elemento identificado em sua forma bruta, que por si só, não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação”. Tudo que é gerado por alguma atividade no dia-a-dia da empresa é um dado. Mas esses dados não terão nenhum valor para a empresa se não forem organizados e processados conforme as necessidades da empresa, para que se transformem em informações precisas e confiáveis para a tomada de decisões da organização.

Diante as oscilações do cenário econômico que as MPE's estão inseridas, não é necessário controlar apenas as informações internas, é importante também que elas colem e controlem as informações disponíveis no mercado, ou seja, as informações externas.

No entanto, o sucesso depende das informações apropriadas e confiáveis para atender as necessidades e alcançar os objetivos da empresa. E para o controle do conjunto dessas informações, temos os Sistemas de Informação Gerencial, que processam, armazenam, gera informações e permitem a consulta e a emissão de relatórios de acordo com as necessidades dos gestores da empresa.

5.3.2 Informática ou Tecnologia da informação

A informática ou tecnologia da informação pode ser conceituada como recursos tecnológicos e computacionais para armazenamento, geração e uso da informação e os conhecimentos. Está fundamentada nos seguintes componentes: hardware e seus dispositivos e periféricos; software e seus recursos; sistemas de telecomunicações; gestão de dados e informações. (REZENDE, 2008, p.44)

Rezende (2008) afirma que todos estes componentes interagem e necessitam do componente fundamental que é o recurso humano. Embora conceitualmente este componente não faça parte da tecnologia da informação, sem ele esta tecnologia não teria funcionalidade e utilidade.

O hardware contempla os computadores e seus respectivos dispositivos e periféricos. O software contempla os programas nos seus diversos tipos, tais como o software de base ou operacionais, de redes, aplicativos, utilitários e de automação. Eles dirigem, organizam e controlam os recursos de hardware, fornecendo instruções, comandos, ou seja, programas. (REZENDE, 2008, p.44)

A gestão de dados e informações com seus respectivos recursos, parte integrante da Tecnologia da Informação, também são subsistemas especiais do Sistema de Informação global das empresas. Os dados, quando a eles são atribuídos valores, transformam-se em informações. A gestão de dados e informações compreende as atividades de guarda e recuperação de dados, níveis e controle de acesso das informações. Essa gestão contempla quatro atividades relevantes: esquema de guarda de dados (cópia de segurança ou backup). Recuperação de dados, controle de acesso e níveis de acesso ou de navegação sistêmica, requerendo para essa gestão um completo plano de contingência e um plano de segurança de dados e informações. (REZENDE, 2008, p.45)

5.3.3 Planejamento de Sistema de Informações e Tecnologia da Informação

Planejamento de sistemas de informação e da tecnologia da informação é o processo de identificação das aplicações baseadas em computadores para apoiar a organização na execução do seu plano de negócios e na realização dos seus objetivos organizacionais (LEDERER; SETHI, 1988 apud REZENDE, 2008).

O planejamento de sistemas de informação é o recurso usado para auxiliar o planejamento estratégico da organização, na identificação das oportunidades de sistemas de informação para apoiar os negócios organizacionais, no desenvolvimento de arquiteturas de informação baseadas nas necessidades dos usuários, e no desenvolvimento de planos de ação dos sistemas de informação em longo prazo. (PREMKUMAR; KING, 1992 apud REZENDE, 2008, p.45-46)

Complementando esse conceito, Strechay (2000) descreve o planejamento de sistema de informação e da tecnologia da informação como um plano para suprir direção, esforço de concentração, consistência de propósito, flexibilidade e continuidade dos recursos da tecnologia da informação. Esse plano compreende a preparação, coleção, transporte, recuperação, armazenamento, acesso, apresentação e transformação de informações nas mais variadas formas, movimentadas entre humanos e máquinas.

No planejamento de sistemas de informações e da tecnologia da informação também se decide aonde a organização quer chegar e quais os recursos da tecnologia da informação que serão necessárias para suportar as decisões

representando o movimento de passagem da estratégia presente para a estratégia futura, por meio da apresentação de direções, concentrações de esforços, flexibilidade e continuidade dos negócios em áreas estratégicas (BOAR, 1993 apud REZENDE, 2008, p.46).

Para Rezende (2008) a relevância desse planejamento está direcionada para a estruturação de todas as informações e de todos os conhecimentos necessários para o funcionamento harmônico da organização. Também estrutura toda a tecnologia da informação e seus recursos emergentes para apoiar a organização nas decisões, sejam operacionais, táticas ou estratégicas, no que diz respeito a sua qualidade, produtividade, efetividade, rentabilidade, modernidade, inteligência competitiva e inteligência organizacional.

Outros objetivos podem ser citados quando da sua elaboração do planejamento de informações, conhecimentos e informática: contribuir com o desempenho ou efetividade da organização; auxiliar as organizações na obtenção de melhor desempenho com baixos custos, diferenciação do concorrente e concentração de mercado; utilizar como uma ferramenta de gestão; apoiar a geração de oportunidades e vantagens competitivas aos negócios, com a redução de custos de tecnologia da informação; integrar o planejamento estratégico de informações no processo de incorporação de novas tecnologias da organização; alinhar os sistemas de informação, os sistemas de conhecimentos e a tecnologia da informação aos negócios e apoiar na vantagem competitiva da organização; posicionar-se como uma importante fonte de produtividade e competitividade; propiciar o pensamento estratégico para criar ambientes, recursos e estratégias informacionais; promover capacidades criativas para antecipar futuras tendências nos negócios; agregar desempenho e valor organizacional como um dos meios de realizar metas organizacionais, aplicados na sua cadeia de valor. (REZENDE, 2008, p.46)

5.3.4 A importância dos Sistemas de Informação e Tecnologia da Informação

Conforme já observamos, a informação é fundamental para o gerenciamento de qualquer negócio. Mas essas informações devem conter características necessárias para que realmente atenda às necessidades dos gestores: agilidade, confiabilidade e precisão. A TI tem evoluído muito, tendo como um de seus principais objetivos, possibilitarem que a informação tenha esse conjunto de características, criando novos e melhores instrumentos de apoio à tomada de decisão.

Apesar de sua recente popularização, o conceito dos sistemas integrados não é novidade, ele sempre existiu, mesmo quando a informatização era um sonho distante, afinal, os Sistemas de Informação não dependem de informática ou

tecnologia para serem elaborados; eles dependem de conhecimentos administrativos e operacionais. Houve uma época em que a informática era um privilégio para poucos, os equipamentos eram muito caros, havia pouca disponibilidade de mão-de-obra e sua instalação exigia grandes investimentos em infra-estrutura. Mas os Sistemas de Informação sempre existiram, de uma maneira ou outra, os dados eram processados e transformados em informações, ainda que de uma forma muito mais trabalhosa. (ORLANDINI, 2009, p.1)

Para Orlandini (2009) a principal vantagem proporcionada pela tecnologia aos Sistemas de Informação é a capacidade de processar um gigantesco número de dados simultaneamente, tornando a disponibilização das informações demandadas, praticamente on-line. Mas de pouco adianta esse potencial se os sistemas (rotinas, processos, métodos) não estiverem muito bem coordenados e analisados. Informatizar sistemas ruins traz novos problemas e nenhuma solução, além de nublar as possíveis causas dessas falhas. Essa situação infelizmente é bastante comum nas empresas, pois existe uma grande confusão sobre análise de sistemas operacionais/corporativos e programação desses sistemas.

O computador não pensa, apenas realiza as tarefas que lhe são "ensinadas". O desenvolvimento dos Sistemas de Informação, bem como sua análise, deve ser feito de maneira independente. Uma vez desenvolvidos os processos, resta apenas transmiti-los à máquina. A eficiência dos sistemas não é medida pela informatização, mas pela qualidade e eficiência dos métodos, assegurando a informação desejada, confiável e no tempo certo. (ORLANDINI, 2009, p.1)

Os Sistemas de Informação são peça fundamental para as empresas, não apenas na elaboração de relatórios, mas fazem parte de todos os departamentos e atividades da companhia, desde o simples controle até a confecção de planos estratégicos complexos. Tudo que acontece, todos os processos, são regidos por um sistema, que pode ou não ser informatizado. Mais uma vez, deve ser considerada a importância do administrador nesse processo, que é nada menos que vital para a corporação.

Mais do que um modismo, a tecnologia deve ser compreendida como uma ferramenta, um dos diversos métodos para assegurar qualidade, competitividade, redução de custos e principalmente, satisfazer os desejos e anseios dos clientes, que são a verdadeira razão de ser das empresas.

As constantes mudanças nas relações econômicas afetam substancialmente a administração das organizações, que são obrigadas a buscar meios para garantir sua sobrevivência, melhorarem o desempenho empresarial e, com isso, promover seu crescimento em mercados cada vez mais competitivos.

Nesse contexto, entre os recursos tecnológicos, a Tecnologia da Informação (TI), que “é definido como o complexo tecnológico que envolve computadores, software, redes de comunicação eletrônica pública e privada, rede digital de serviços de telecomunicações, protocolos de transmissão de dados e outros serviços” (MARCOVITCH, 1996), tem sido considerado como um fator importante para potencializar o desenvolvimento dos processos produtivos e da gestão das organizações, como destaca que...

As organizações têm procurado um uso cada vez mais intenso e amplo de Tecnologia de Informação (TI), não apenas bits, bytes e demais jargões, mas uma poderosa ferramenta empresarial, que altere as bases da competitividade e estratégias empresariais. As organizações passaram a realizar seus planejamentos e criar suas estratégias voltadas para o futuro, tendo como uma de suas principais bases a TI, devido a seus impactos sociais e empresariais. (ALBERTIN 2002, p.11)

Entretanto, nas micro e pequenas empresas (MPE's), o processo de informatização é normalmente conduzido de uma maneira não planejada, refletindo as pressões sofridas por essas empresas no que concerne a mudanças nas relações econômicas, e no ambiente do negócio. A grande maioria das MPE's não está informatizada, e executam seus processos transacionais e gerenciais de forma manual, alegando não terem capital suficiente para executarem o processo de informatização (Fonte: SEBRAE, 2007), diante dessa realidade, as MPE's adotam sistemas operacionais de licenciamento livre e equipamentos de informática baixo custo, podendo não atender a real necessidade da empresa.

6. METODOLOGIA

6.1 Tipo de Pesquisa

Foi realizada uma pesquisa exploratória qualitativa com aplicação de questionários em toda empresa e observação não participante.

As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, tendo em vista, a formulação de problemas mais preciosos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. De todos os tipos de pesquisa, estas são as que apresentam menor rigidez no planejamento. Habitualmente envolvem estudos levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso. Procedimentos de amostragem técnicas quantitativas de coleta de dados não são costumeiramente aplicados nestas pesquisas. (GIL 1999, p.44)

A pesquisa qualitativa pode ser caracterizada como a tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas.

É muito freqüente na pesquisa social devido à sua relativa simplicidade e economia, já que pode ser realizado por um único investigador, ou por um grupo e não requer aplicação de técnicas de massa para coleta de dados, como ocorre no levantamento. (GIL 1999, p.70)

6.2 Método da Pesquisa

O método adotado foi o estudo de caso, pois objetivo era que o estágio entrasse em conformidade com os interesses a que se dispôs o projeto, ou seja, foi um estudo que explorou se a teoria abordada no projeto aconteceu na prática, promovendo realizações de melhorias.

O estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir conhecimento amplo e detalhado de mesmo [...]

[...] Este delineamento se fundamenta na idéia de que a análise de uma unidade de determinado universo possibilita a compreensão da generalidade do mesmo ou, pelo menos, o estabelecimento de bases para uma investigação posterior, mais sistemática e precisa. (GIL 1995, p.78)

Em geral, os estudos de caso representam a estratégia preferida quando se colocam questões do tipo “como” e “por que”, quando o pesquisador tem

pouco controle sobre os eventos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real.(YIN 2001, p.19).

6.3 Unidade Empírica

O estudo de caso objetivou uma estudar a empresa W J L Comercio de Produtos Alimentícios LTDA em Crixás, e com base no estágio na organização, para constatar como é o gerenciamento na organização, onde foi possível identificar se há ferramentas de Tecnologia da Informação empregadas para um melhor desenvolvimento das atividades. Este foi um estudo estratégico que teve por objetivo propor melhorias nas atividades operacionais da organização.

6.4 Coleta de Dados

Questionários

O questionário segundo Gil (1999) que é uma técnica de investigação composta por questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.

Os questionários, se propuseram a descobrir com profundidade as deficiências de informações principalmente nos setores operacionais, nesse sentido foi aplicado questionários abertos com o intuito de melhorar o levantamento de informações, o questionário estruturado com questões abertas que para Gil (1999), possibilitam maior aprofundamento na identificação, pois não impõe restrições para o entrevistado, além destas forma utilizadas questões abertas semi-abertas que segundo Richardsom (1999), combinam questões abertas e fechada em um único contexto.

Observação não Participante

A observação não participante é aquela em que o pesquisador, permanecendo alheio à comunidade, grupo ou situação que pretende estudar, observa de maneira espontânea os fatos que ai ocorre. Neste procedimento, o pesquisador é muito mais um espectador que um ator. Daí por que pode ser chamado de observador-reportagem, já que apresenta certa similaridade com as técnicas empregadas pelos jornalistas. (GIL 1999, p.113)

A observação não participante foi de fundamental importância, pois se sugere como fonte fundamental para realização da pesquisa, através dela foi possível fazer constatações quanto aos métodos de solução de problemas.

6.5 Unidades de Observação

A pesquisa foi direcionada a toda estrutura operacional na empresa W J L Comercio de Produtos Alimentícios LTDA em Crixás.

6.6 Amostra

Amostra foi através de questionários em toda empresa, desenvolvendo um estudo que buscasse informações quanto à necessidade, considerando toda população da organização, é claro que há preferências de informações, como àqueles mais envolvidos nos resultados da empresa, dessa forma a amostragem foi por conveniência se...

Constitui o menos rigoroso de todos os tipos de amostragem. Por isso mesmo é destituída de qualquer rigor estatístico. O pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam de alguma forma, representar o universo. Aplica-se este tipo amostragem em estudos exploratórios ou qualitativos, onde não requer elevado nível de precisão. (GIL 1999, p.104)

6.7 Análise dos Dados

Com base na investigação que teve o objetivo de promover uma pesquisa qualitativa, a análise será descritiva (*mensuração – que consiste em medir a importância das informações coletadas*), pois a pesquisa procurou identificar e avaliar as informações sobre a estrutura gerencial, para segundo GIL (1996) consiste em definir modelos para análise dos dados utilizando categorias. A proposta foi de ela seja caracterizado no nível de gestão, nível de planejamento, nível de informatização ambos fundamentados no referencial teórico.

Os dados obtidos através dos questionários também poderão ser classificados através de planilhas que facilitarão organização e medição.

Este trabalho também promove a construção de modelos, com a finalidade de propor melhorias.

7. RESULTADOS

7.1 Caracterização da empresa

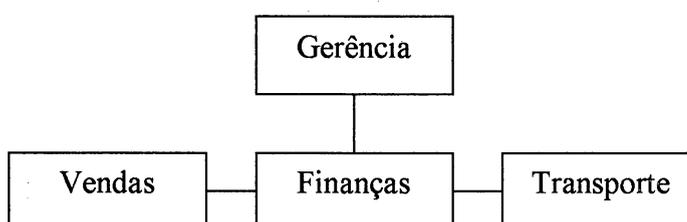
A W J L Comercio de Produtos Alimentícios Ltda, atua no comércio varejista de mercadorias em geral, com predominância de produtos alimentícios, está situada à Rua C Qd.11 Lt.12 n. 03 na Vila São João em Crixás-GO, foi fundada em setembro de 2001, a partir da união de três jovens, Wenderson, Joelma e Leandro que decidiram iniciar uma empresa para dar seqüência às atividades da antiga empresa da família administrada pelo pai dos jovens desde 1989.

Com o objetivo de atender melhor a clientela de antiga empresa da família, decidiram então ampliar as instalações e oferecer novos produtos como gás liquefeito de petróleo (GLP) e Padaria.

Assim, esta micro-empresa, conhecida como “Mercearia Barbosa”, atualmente está sob a administração de Leandro Barbosa, sócio da empresa, o qual pretende trabalhar para melhorar cada vez mais a atuação da empresa no mercado local, complementando o mix de produtos, atendendo as necessidades e vontades dos clientes.

Atualmente, a Mercearia Barbosa oferece uma variedade de produtos, dentre os quais, produtos alimentícios, bebidas, produtos de limpeza em geral e higiene pessoal, bem como utensílios de alumínio e plásticos, gás, entre outros com entrega em domicílio.

Organograma:



7.2 Questionário

Foi aplicado um questionário buscando compreender as definições estratégicas da empresa, diante dos dados levantados observamos que a empresa não possui uma missão, visão e valores formalizados. Porto (2008) define que a missão representa a razão de

existência de uma organização. Para isso a missão deve abranger o propósito básico da organização e a transmitir seus valores a funcionários, clientes, fornecedores e a sociedade.

A missão está relacionada com o propósito, a razão, a função, a finalidade, o encargo, a incumbência ou o ofício da organização. Para Jesus (2009), a visão deve ser um conjunto de convicções e compreensões para onde deve seguir a organização, e como serão tratados os recursos materiais e humanos nessa trajetória. É a visão que determina os objetivos de investimento, desenvolvimento, trabalho, estratégias para alcançar o sucesso da organização. Para Freitas (1991, p. 18) “os valores são definições a respeito do que é importante para a organização atingir o sucesso”. Desta forma, os valores representam a motivação tanto para a tomada de decisões como para a execução das ações.

A empresa também não possui formalizados os objetivos e metas, sendo que saber aonde se quer chegar é fundamental, ainda mais quando estamos falando do seu dinheiro. Entender quais são seus objetivos e do que você realmente precisa lhe ajudará a reunir esforços para a realização dos sonhos, por meio do planejamento.

Pode se concluir que a importância do estabelecimento de metas e objetivos como a missão e a visão de uma organização, vai além de simplesmente escrever algumas linhas e colocá-las no site ou mural da empresa. A criação da missão e visão da organização tem que ser definida de forma que todos os envolvidos no processo, funcionários, acionistas, fornecedores e sociedade, compreendam a sua importância e coloquem em prática sua filosofia.

O controle de custos foi destacado pela empresa com uma das principais preocupações, pois são necessários controles rigorosos para que sejam bem elaborados os preços finais de produtos e serviços. O lucro depende, muitas vezes, de um adequado e rigoroso acompanhamento dos dispêndios havidos, já que as margens sobre o preço de venda tendem a ser cada vez mais comprimidas pela concorrência.

A empresa em questão não dispõe de um sistema de controle dos custos e nem se utiliza recursos de TI para auxiliar nas tomadas de decisões e controles operacionais da empresa, pois é preciso utilizar ferramentas, sistemas ou outros meios que façam das informações um diferencial competitivo.

Oliveira (1992, p. 39), afirma que Sistema de Informação Gerencial (SIG): “é o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, proporcionando, ainda, a sustentação administrativa para aperfeiçoar os resultados esperados”.

A tecnologia da informação é algo fundamental para a sobrevivência da empresa e também um indicador de como vão os negócios. A falta de um SIG como é mostrada na pesquisa, tem gerado certo atraso no desenvolvimento da empresa, fazendo com que ela perca espaço diante dos concorrentes, correndo até um serio risco de desaparecer desse cenário tão competitivo.

Até mesmo os atuais gestores da empresa citam na pesquisa a necessidade de informações que a empresa precisa. No entanto, verifica-se a necessidade da empresa em utilizar da tecnologia para a coleta, armazenagem, recuperação e processamento de informações usadas ou desejadas no desempenho de suas atividades.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES

As MPE's são de grande importância no contexto sócio-econômico mundial, pois promovem desenvolvimento, gerando renda e emprego. No entanto são muito sensíveis as mudanças de mercado e isso faz que cada vez mais necessitem de informações para ter uma ampla e clara visão estratégica para seu negócio e obter grandes vantagens competitivas no mercado. A estratégia de utilizar essas informações e obter maior competitividade depende da obtenção, processamento, armazenamento, análise e disponibilização dos dados, ou seja, de um eficiente e eficaz Sistema de Informações.

Neste contexto evidenciado pela pesquisa, percebe-se que os microempresários não têm acompanhado em termos de gerenciamento as exigências requeridas pelas transformações ocorridas no mercado. Resistentes às mudanças e pouco profissionalizados, mantendo-se em uma estrutura tradicional, fazendo com que a empresa continue a ser gerenciada pela unidade familiar, não se compatibilizam com uma atividade voltada para um mercado tão competitivo.

A tomada de decisão na empresa é totalmente dependente da informação, e o computador e suas tecnologias – que fazem com que as aquisições de informações se tornem rotineiras – têm aumentado muito a quantidade e a sofisticação das mesmas.

Os Sistemas de Informação Gerencial possibilitam a automatização de processos de pequeno porte com grande facilidade e baixo custo, tornando assim uma ferramenta indispensável como recurso de competitividade. Embora automatizados, os Sistemas de Informações não decidem nada sozinhos, são necessárias pessoas capacitadas e comprometidas com os objetivos, valores e missão da empresa, de forma a usar essa poderosa ferramenta tecnológica de maneira eficiente, colaborando na definição das necessidades de informação e requisitos essenciais do sistema a ser implantado.

Além disso, não adiantam ter super computadores somente para processar textos e planilhas ou ter um equipamento que constantemente “trava” o sistema, gerando perda de tempo e impossibilitando as informações de estar disponíveis no momento certo. O uso da Tecnologia de Informação deve estar alinhado com a estratégia de negócio da empresa. A Tecnologia de Informação, tanto no nível operacional quanto estratégico, somente se justifica se proporcionar melhoria da qualidade dos produtos e serviços, de modo a aumentar a produtividade e a lucratividade da empresa.

Portanto, observado o exposto neste trabalho, conclui-se que o Sistema de Informação Gerencial é necessário e fundamental à prosperidade e a sobrevivência da W J L Comercio de

Produtos Alimentícios Ltda., bem como, aliado à Tecnologia da Informação, se constitui em um agente de desenvolvimento.

Diante das conclusões da pesquisa realizada, observando a grande necessidade de um Sistema de Informação Gerencial na empresa como ferramenta de apoio a tomada de decisões na empresa. Tenho como sugestão a instalação de um software de automação comercial desenvolvido pelo próprio autor da pesquisa com base nas necessidades apresentadas pelos sócios/gestores da empresa nas pesquisas realizadas.

No sistema, os usuários irão inserir os dados que serão armazenados em banco de dados eficientes, onde serão processados gerando informações de grande valor no gerenciamento da empresa, tais como: fluxo de caixa, controle de contas a pagar, controle de contas a receber, cadastro de clientes, cadastro de fornecedores, cadastro de produtos, controle de estoque, controle financeiro, controle de usuários do sistema, controle e gerenciamento de vendas, emissão de relatórios, visualização de gráficos e vários outros módulos que irão auxiliar no controle operacional e no planejamento estratégico da empresa.

Lembrando que o sistema se encontra em desenvolvimento e cada necessidade verificada poderá ser incluída no sistema, com o intuito de satisfazer todas as necessidades de informações dos gestores da empresa.

Com o sistema de informações em funcionamento sintonizado com as necessidades da empresa, é provocado um maior aprofundamento entre os gestores e as ações operacionais, decorrendo daí uma perfeita sintonia entre o planejamento, a execução e o controle; surgindo o lucro como consequência imediata da boa gestão dos recursos da empresa.

A criação da Missão, Visão e Valores são muito importantes para a empresa, pois a empresa precisa estabelecer um caminho a seguir, um sonho a alcançar e estabelecer seus valores, de forma que todos os envolvidos no processo, funcionários, fornecedores e sociedade, compreendam a sua importância e coloquem em prática sua filosofia.

E isso diretamente contribuirá para a formulação do Planejamento Estratégico e do Planejamento Estratégico de informação.

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBERTIN, Alberto Luiz. **Administração de Informática: função e fatores críticos de sucesso**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

ANDRADE, Arnaldo Rosa. **Planejamento Estratégico: Formulação, Implementação e Controle**. Blumenau, 2002. 30 f. Trabalho de Administração – Curso Administração, Fundação Universitária de Blumenau (FURB).

BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistema de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2004.

DOLABELA, Fernando. **O SEGREDO DE LUÍSA**. 14. ed., São Paulo: Cultura, 1999.

DRUCKER, P. F. **Introdução à Administração**. 3 ed. São Paulo: Pioneira, 1998.

FREITAS, M.E. de. **Cultura organizacional: formação, tipologias e impactos**. São Paulo: Makron, 1991.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas 1991. Janeiro : Campus. 1986.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

JESUS, Sergio Luiz. **A importância da missão, visão e valores de uma empresa**. Disponível em: <<http://www.skywalker.com.br/artigos/gestao/missao.html>>. Acesso em: 15 nov. 2009.

LONGENECKER, Justin G. et al. **Administração de pequenas empresas**. 13 ed. São Paulo: Thomson, 2007.

MAÑAS, Antonio Vico. **Administração de sistemas de informação**. 4 ed. São Paulo: Érica, 2002.

MARCOVITCH, J. (Org.). **Tecnologia da informação e estratégia empresarial**. 1ª ed. São Paulo: Futura, 1996.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da Internet**. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Sistemas de informações gerenciais**. São Paulo: Atlas, 1992.

_____. **Sistemas de informações gerenciais**. 7. ed. – São Paulo: Atlas, 2001.

ORLANDINI, Leandro. **A importância dos Sistemas de Informação**. Disponível em: <http://www.bonde.com.br/bonde.php?id_bonde=1-14--1646-20050407>. Acesso em 10 set. 2009.

PORTER, Michael E. **Estratégia Competitiva – Técnicas para Análise de Indústrias e da Concorrência**. 2.ed.- Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

PORTO, Marcelo Antoniazzi. **Missão e Visão organizacional: orientação para a sua concepção**. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGETP1997_T4105.PDF>. Acesso em: 22 nov. 2009.

REZENDE, Denis Alcides, ABREU, Aline França. **Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais**. São Paulo: Atlas, 2000.

REZENDE, Denis Alcides. **Planejamento de sistemas de informação e informática**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo; Atlas, 1999.

STAIR, Ralph M.. **Princípios de sistemas de informação: uma abordagem gerencial**. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

SEBRAE GOIÁS. **Planeje sua empresa**. Disponível na internet em <<http://www.sebrae.com.br/uf/goias/indicadores-das-mpe/taxa-de-sobrevivencia>> Acesso em 20 set 2009.

STRECHAY, R. Why should you care about SANS? **Business Communications Review**, Hinsdale, v. 20, nº8, p. 38-42, Aug. 2000.

YIN, R.K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. 2ª Ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

Revisado por

Célia Romano do Amaral Mariano

Biblioteconomista CRB/1- 1528

10. APÊNDICE E ANEXOS

10.1 Apêndice A

FACER – Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL NAS MICRO E PEQUENAS
EMPRESAS

Acadêmico: Leniel José Barbosa

Empresa: W J L Comercio de Produtos Alimentícios LTDA	Setor: Administrativo
Supervisor Responsável: Leandro José Barbosa	
Função desempenhada: Gerente	Tempo de Empresa: 8 anos

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Questionário estudo da empresa

1. Conceitue empresa no mercado atual através da Atuação, Missão, Visão, Valores, Políticas:
2. Quais são os objetivos Gerais e Específicos da empresa?
3. Quais as metas da empresa?
4. Quais são as principais funções da empresa?
5. Quais as atividades de planejamento da empresa?
6. Qual o papel desempenhado pela direção?
7. Descreva os níveis organizacionais.

10.2 Apêndice B

FACER – Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL NAS MICRO E PEQUENAS
EMPRESAS
Acadêmico: Leniel José Barbosa

Empresa: W J L Comercio de Produtos Alimentícios LTDA	Setor: Administrativo
Supervisor Responsável: Leandro José Barbosa	
Função desempenhada: Gerente	Tempo de Empresa: 8 anos

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Questionário Custos

1. Como é o monitoramento e controle dos custos?
2. Como a empresa promove a redução de custos em seus processos?

10.3 Apêndice C

FACER – Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL NAS MICRO E PEQUENAS
EMPRESAS
Acadêmico: Leniel José Barbosa

Empresa: W J L Comercio de Produtos Alimentícios LTDA	Setor: Administrativo
Supervisor Responsável: Leandro José Barbosa	
Função desempenhada: Gerente	Tempo de Empresa: 8 anos

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Questionário Tecnologia

1. Quais os principais recursos tecnológicos da empresa?
2. Como é o conhecimento de informática dos Funcionários?
3. Como a empresa vê a necessidade da tecnologia da informação? Por quê?
4. Como é o planejamento das operações? Quais os principais objetivos?
5. A empresa possui computador? Quantos?
6. A empresa utiliza algum sistema de Informações Gerenciais?
7. Que tipo de informações a empresa necessita?

<input type="checkbox"/> Cadastro de Clientes; <input type="checkbox"/> Cadastro de produtos; <input type="checkbox"/> Sistema de compras; <input type="checkbox"/> Sistema de contas a pagar; <input type="checkbox"/> Sistema de controle de estoques;	<input type="checkbox"/> Sistema de faturamento de vendas; <input type="checkbox"/> Sistema de contas a receber; <input type="checkbox"/> Sistema de apuração fluxo de caixa; <input type="checkbox"/> Sistema de controle bancário; <input type="checkbox"/> Sistema da folha de pagamento;
--	--

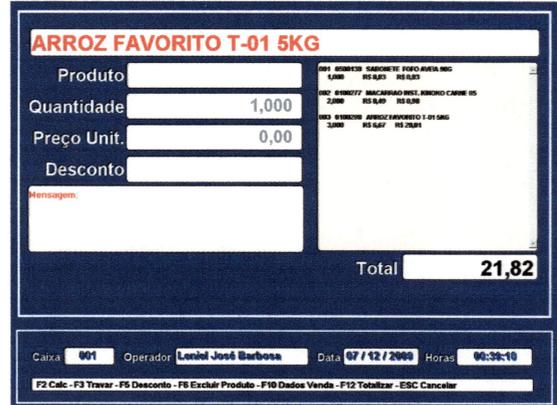
10.4 Apêndice D**DADOS DO ALUNO****NOME:** Leniel José Barbosa**NÚMERO DA MATRÍCULA:** 0414160601**ENDEREÇO:** Rua "C" Qd.11 Lt.12 N°03 – Vila São João**CEP:** 76.510-000**CIDADE:** Crixás**ESTADO:** GO**TELEFONE:** (62) 8487-7777**E-MAIL:** 0820.leniel@bradesco.com.br**ESTAGIO REALIZADO NA ÁREA:** SIG**EMPRESA:** W.J.L. Com. de Prod. Alim. LTDA**RESPONSÁVEL PELO ESTÁGIO NA EMPRESA:** Leandro José Barbosa**ENDEREÇO:** Rua "C" Qd.11 Lt. 12 N°03 – Vila São João**TELEFONE:** (62) 3365-1059

10.5 Anexos

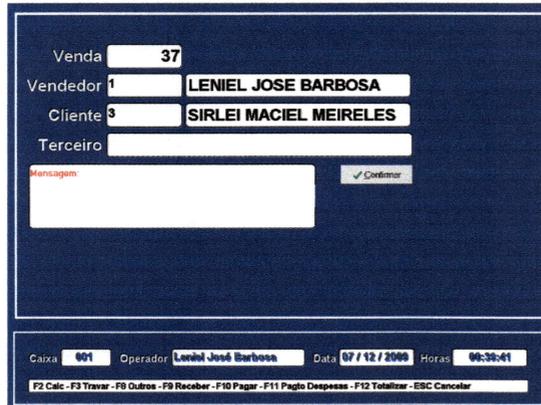
Sistema de Frente de Caixa



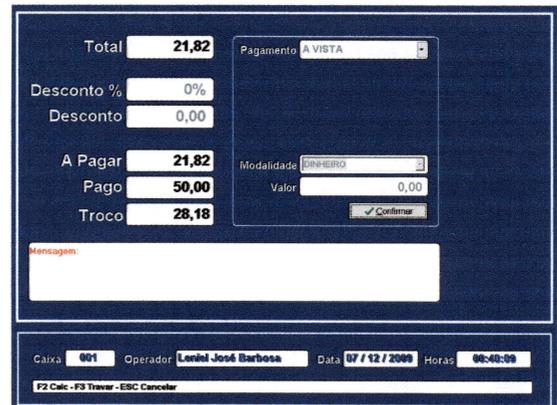
Tela de Abertura do Sistema Caixa



Tela Inicial de Venda

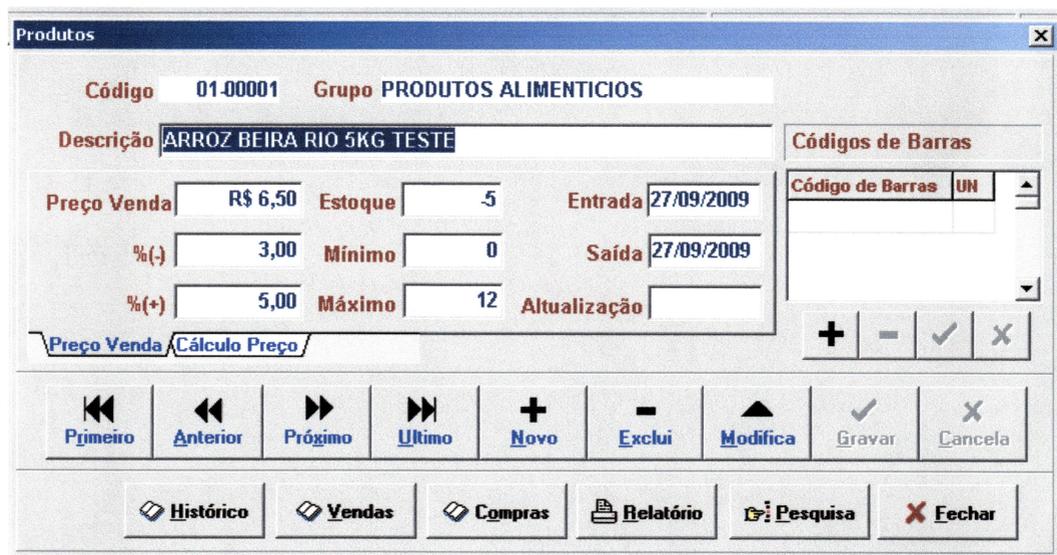


Tela de Identificação do Cliente



Tela de Totalização da Venda

Sistema de Retaguarda



Cadastro de Produtos

Movimentos de Caixa

Número	Caixa	Data	Cliente	Total	Vendedor
1	001	07/12/2009	SIRLEI MACIEL MEIRELES	R\$ 21,82	LENIEL JOSE BARBOSA

Total | 21,82

Fluxo de Caixa / Vendas / Finalizações / Recebimentos / Pagamentos / Despesas / Outros Movimentos

X Fechar

Tela de Fluxo de Caixas

Cientes

Código 1

Fantasia MERCEARIA BARBOSA

Endereço R-C Q- 11 L-12

Bairro VILA SAO JOAO

UF GO Cidade Crixas

CEP 76.510-000 Celular (62)9659-0918

Telefones (62)3365-1059 (62)3365-1059 (62)3365-1059

Data 15/03/2002

Principal / Físco - I / Físco - II / Jurídico / Referências / Crédito / Financeiro

Primeiro Anterior Próximo Ultimo Novo Exclui Modifica Gravar Cancela

Pesquisa **X Fechar**

Cadastro de Clientes